

Fundamentos de Gestión de Servicios con ITIL (IT Infrastructure Library)

Presentación

Este curso introduce los conceptos de IT Service Management (ITSM) y el Modelo de Referencia ITSM, basado en el modelo estándar de la industria IT Infrastructure Library (ITIL).

Presenta una introducción detallada de los conceptos, términos, definiciones, objetivos, beneficios y la relación de la parte más importante de los procesos de gestión de TI y las funciones de acuerdo con el marco de las mejores prácticas de ITIL.

Objetivo

El curso está diseñado para el personal involucrado con las disciplinas de Gestión de Servicios TI y proporciona un conocimiento profundo de las técnicas utilizadas en el rango de los procesos de Soporte y Prestación de Servicios TI. Después de completar el curso, los alumnos habrán conseguido aprender los procesos ITIL esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios de calidad, y habrán adquirido la comprensión de cómo los procesos se relacionan unos con otros, y con el negocio y las demás instancias de TI.

Contenido:

1. Introducción a la Gestión de Servicios

- 1.1 TI como organización de servicios
- 1.2 La necesidad de una orientación a servicios
- 1.3 Introducción a ITIL, historia, conceptos, y protagonistas.
- 1.4 Los procesos de Gestión de Servicios TI y los libros ITIL
- 1.5 Estructura de cada módulo
- 1.6 El programa completo de certificación

2. Gestión de la Configuración

- 2.1 Una disciplina para controlar activos TI
- 2.2 Gestión de la Configuración como fundamento de la Gestión de Servicios TI
- 2.3 Definición de un objeto de configuración
- 2.4 Descripción de la Configuración
- 2.5 Base de datos de la Configuración

3. Centro de Atención a Usuarios (Service Desk)

- 3.1 El punto crítico en la construcción de una buena relación con el cliente
- 3.2 Punto central de contacto
- 3.3 Tipos de CAU
- 3.4 Relaciones con otros procesos
- 3.5 Información de dirección e informes

4. Gestión de Cambios

- 4.1 Aproximación sistemática a Gestión de Cambios
- 4.2 Definición de cambio
- 4.3 Tipos de cambio y análisis de impacto
- 4.4 Solicitud de cambio y procedimiento de cambio
- 4.5 El Comité de Cambios
- 4.6 Cambios Urgentes

5. Gestión de Incidentes

- 5.1 Restauración rápida del servicio
- 5.2 Clasificación de incidentes
- 5.3 Monitorización de incidentes
- 5.5 El papel del CAU en la Gestión de Incidentes
- 5.6 Manejo de incidentes graves

6. Gestión de Versiones

- 6.1 Cambios de Hardware y Software en el entorno de producción
- 6.2 Librería Definitiva de Software y Almacén Definitivo de Hardware
- 6.3 Distribución de software
- 6.4 Control y estrategia de versiones
- 6.5 Definición, autorización, y control de versiones

7. Gestión de Problemas

- 7.1 Una aproximación disciplinada a la Gestión de Problemas
- 7.2 Control de problemas y errores
- 7.3 Prevención proactiva de problemas

8. Gestión de Nivel de Servicio

- 8.1 Qué es un SLA y su propósito
- 8.2 Qué debería haber en un SLA
- 8.3 Identificación, negociación, monitorización, y revisión de los SLA's
- 8.4 Verificación acuerdos de soporte y contratos
- 8.5 El catálogo de servicios

9. Gestión Financiera de los Servicios TI

- 9.1 Entendimiento de los costos de los servicios TI
- 9.2 Elaboración de presupuestos, contabilidad, y facturación
- 9.3 Identificación de elementos de costo y sus categorías
- 9.4 Estimación y monitorización de costos
- 9.5 Políticas de facturación

10. Gestión de la Capacidad

- 10.1 Elementos de Capacidad
- 10.2 Como medir e informar del uso de la Capacidad
- 10.3 Gestión de la Capacidad del Negocio
- 10.4 Gestión de la Capacidad del Servicio
- 10.5 Gestión de la Capacidad de los Recursos
- 10.6 La base de datos de la Capacidad

11. Gestión de la Continuidad de los Servicios TI

- 11.1 Análisis de impacto en el negocio
- 11.2 Análisis y valoración de riesgos
- 11.3 Gestión de riesgos
- 11.4 Desarrollo, prueba, y mantenimiento del Plan de Continuidad

12. Gestión de la Disponibilidad

- 12.1 Construcción de un servicio TI rentable, de alta calidad, que cumpla los requerimientos del SLA
- 12.2 Elementos de la Disponibilidad y definiciones
- 12.3 Cálculo y monitorización de la Disponibilidad
- 12.4 Planificación, monitorización, y información

13. Taller de simulación

Audiencia

Directivos de profesionales de IT responsables de la gestión y explotación de los servicios de IT, Gerentes, Jefes de proyectos, personal de Servicios de tecnologías, Jefes de Soporte, Consultores TI interesados en familiarizarse con los conceptos y recomendaciones de ITIL.

Con los contenidos de este curso el participante queda preparado para rendir el examen “Foundation Certificate en IT Service Management”

Metodología:

Curso de enfoque participativo y dinámico con un estándar profesional adecuado para la formación laboral

Requisitos de Aprobación

Para aprobar el curso y recibir el Diploma, es necesario que cada participante cumpla con los siguientes requisitos:

Asistencia de 75%.

Nota final igual o superior a 65% (escala 1 a 100) equivalente al dominio del 65% de los contenidos

Duración: 20 horas cronológicas

Lugar: Huérfanos 835 Piso 9

Valor: 20 UF

El valor del curso incluye: Material de estudio, el uso de un PC por alumno, Certificado, Diploma, refrigerios.

Este curso cuenta con garantía de Satisfacción de Aprendizaje

Golden Training se reserva el derecho de modificar la fecha de inicio de sus cursos cuando no se logre el Quórum suficiente para realizarlo